

Stimuleringsregeling Pro-actieve Dienstverlening 2002

4 februari 2002/dios/dt2002/N53021
Directie Informatiebeleid Openbare Sector

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

Besluit:

Artikel 1

- a. *De minister*: de minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid;
- b. *belanghebbende*: het gemeentebestuur, het provinciebestuur, het bestuur van een waterschap, het bestuur van een Kamer van Koophandel of het bestuur van een vrijwillig samenwerkingsverband daartussen;
- c. *pro-actieve dienstverlening*: dienstverlening waarbij de overheid op eigen initiatief een dienstverleningsproces richting de klant start, op basis van reeds bekende informatie bij de overheid zelf;
- d. *klant*: burgers, bedrijven, instellingen en andere overheden;
- e. *ministerie*: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;
- f. *OL2000*: programmabureau Overheidsloket 2000.

Artikel 2

1. De minister verstrekt op aanvraag van belanghebbende, een eenmalige projectsubsidie van maximaal € 22.500,- in de kosten voor het ontwikkelen en aanbieden van pro-actieve dienstverlening.
2. De projectsubsidie vergoedt ten hoogste 50% van de te maken projectkosten per product met een maximumbedrag van € 22.500,- per aanvraag.

Artikel 3

Belanghebbende die op het moment van de aanvraag reeds pro-actieve dienst(en)verlening verstrekt en voor dit zelfde product, zoals bedoeld in artikel 2, een projectsubsidie aanvraagt komt niet voor een bijdrage in aanmerking.

Artikel 4

1. Belanghebbende dient de aanvraag voor een projectsubsidie, als vermeld onder artikel 2, voor 28 februari 2002, in bij de minister.
2. De aanvraag is vergezeld van een aanbiedingsbrief en wordt gestuurd aan ICTU, t.a.v. OL2000, Nieuwe Duinweg 24-26, 2587 AD te Den Haag.
3. Het projectplan pro-actieve dienstverlening moet de volgende informatie bevatten:
 - naam en postadres van belanghebbende en contactpersoon;
 - motivering om mee te doen aan de pilot;
 - omschrijving van de ervaring van de belanghebbende met pro-actieve dienstverlening;
 - naam en omschrijving van de dienst(en) waarvoor het stappenplan geschreven wordt;
 - informatie over de doelgroep van de aan te bieden pro-actieve dienst;
 - informatie over de omvang van de dienst;
 - opzet van het project;
 - begroting van de kosten van het project; met daarin aandacht voor de totale kosten van het project, de dienstverleningscomponent, personeelskosten en automatiseringskosten;
 - samenstelling projectteam;
 - planning van het project.

Artikel 5

1. Aanvragen worden behandeld in volgorde van ontvangst. Daarbij is bepalend het tijdstip waarop een volledige aanvraag is ontvangen.
2. De minister besluit of de aanvrager in aanmerking komt voor deelname aan de pilot.
3. De projectplannen worden beoordeeld op de volgende punten:
 - a. Inhoudelijke criteria:
 - volledigheid van het projectplan;
 - inzichtelijkheid van het projectplan;
 - kosten van de pro-actieve dienstverlening in verhouding tot de omvang van de doelgroep en het benodigde personeel;
 - motivering om deel te nemen aan de pilot;
 - planning en tijdsduur van het pro-

- ject, afronding uiterlijk binnen een jaar na toekenning subsidie;
 - ervaring van de aanvrager met pro-actieve dienstverlening in verhouding tot de efficiëntie die blijkt uit de opzet van het project.
- b. Beoordelingscriteria:
 - exploitatiekosten per eenheid product;
 - mate waarin de aanvrager eigenhandig na afloop van de pilot vervolgt gaat geven aan pro-actieve dienstverlening te denken valt aan meer stappenplannen ontwikkelen zonder bijdrage van het ministerie;
 - de product(en) waarvoor een stappenplan geschreven wordt; Deze wordt niet reeds pro-actief verstrekt door de aanvrager, het product gaat daadwerkelijk pro-actief verstrekt worden, er kunnen niet twee aanvragers met hetzelfde product deelnemen, het product wordt in grote aantallen op gestandaardiseerde wijze aangeboden en er is klantinformatie beschikbaar, die gebruikt kan worden.
 - de pilot gaat van start met ten minste vijf deelnemers waarvan ten minste één niet gemeente;
 - de mate waarin sprake is van een nog niet in het handboek beschreven werkwijze/product;
 - de aanvrager ontvangt niet reeds een andere subsidie van de rijksoverheid waarmee pro-actieve dienstverlening ontwikkeld kan worden.

Artikel 6

1. Voorafgaand aan de toekenning van de projectsubsidie zal door het ministerie met de belanghebbende, een verkennend gesprek worden gevoerd. Hierin zal o.a. de bereidheid van de belanghebbende na afloop van de pilot actief als vraagbaak te functioneren, worden verkend.
2. De projectsubsidie zoals genoemd onder 2 wordt verleend onder de voorwaarde dat de belanghebbende binnen een jaar na toekenning van de bijdrage het product pro-actief aanbiedt.
3. De projectsubsidie zal in de week 15 van 2002 worden verstrekt aan de aanvragende instanties, met inachtnem-

ming van de in artikel 5 genoemde criteria.

4. Bijdragen worden verstrekt tot het subsidieplafond van € 225.000,- is bereikt.

Artikel 7

1. Na toekenning van de projectsubsidie is OL2000 beschikbaar als expert en vraagbaak tijdens de pilot.

2. De partijen die een subsidie ontvangen dienen ten minste één bijeenkomst bij te wonen, georganiseerd door het ministerie, waarin de kennisuitwisseling en de voortgangsbewaking worden besproken.

3. Na afronding van de pilot zal een evaluatie volgen. De vorm daarvan zal nog nader worden ingevuld.

Artikel 8

De bijdrage kan worden ingetrokken of verlaagd, indien:

a. er niet wordt voldaan aan een of meer van de in deze regeling genoemde voorwaarden;

b. er onjuiste of onvolledige gegevens zijn verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beschikking op de aanvraag tot het verstrekken van een bijdrage zou hebben geleid;

c. de bijdrageverlening anderszins onjuist was en de ontvanger dit wist of behoorde te weten.

Artikel 9

Onverschuldigd betaalde bijdragen kunnen worden teruggevorderd.

Artikel 10

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst en vervalt met ingang van 1 januari 2003 of zoveel eerder wanneer het beschikbare budget is uitgeput.

2. In afwijking van het eerste lid blijven ten aanzien van de intrekking, verlaging en terugvordering van krachtens deze regeling verstrekte bijdragen de artikelen 8 en 9 van toepassing tot 1 januari 2005.

Artikel 11

Deze regeling wordt aangehaald als: Stimuleringsregeling Pro-actieve Dienstverlening 2002.

De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid,
R.H.L.M. van Boxtel.

Toelichting

1. Overheid en burger

Burgers en bedrijven hebben verwachtingen als het gaat om het beleid en de dienstverlening van de overheid. Meer maatwerk, meer mogelijkheden, meer inspraak en meer invloed. Informatie- en communicatietechnologie kan een belangrijke bijdrage leveren aan het waarmaken van deze verwachtingen. Speerpunt van het regeringsbeleid is daarom ICT in te zetten om de participatie van de burger te verhogen en de dienstverlening aan de burger te verbeteren. De overheid kan in zijn rol als dienstverlener met inzet van ICT klantvriendelijker, efficiënter en effectiever te werk gaan. De logica van de afnemer is daarbij het uitgangspunt: hij moet zoveel mogelijk aan hetzelfde loket terecht kunnen met een samenhangend geheel van vragen. Dit maakt de overheid makkelijker toegankelijk.

Een overheid die pro-actief werkt gaat een stap verder. Dit is een overheid die zelf het initiatief neemt om diensten aan te bieden, zonder dat daar een expliciete vraag van de klant aan vooraf gegaan is. Een bekend voorbeeld is de gemeente die vier weken vóórdat het paspoort verloopt een herinnering stuurt.

Een pro-actieve overheid heeft grote voordelen voor groepen burgers die moeite hebben met het benaderen van de overheid. Zij worden niet langer geconfronteerd met ondoorzichtige procedures, maar worden pro-actief gewezen op regelingen waar zij aanspraak op kunnen maken. Burgers die goed de weg weten binnen de overheid krijgen nog meer gemak, financieel voordeel en efficiency.

Pro-actief handelen betekent niet: ongevraagd. De keuze blijft aan de burger: wil de burger op deze manier door de overheid benaderd worden? Het betekent wel: niet expliciet gevraagd. De overheid beschikt over een grote verzameling gegevens uit eerdere contacten tussen overheid en burger/bedrijf. Hieruit kan zij afleiden welke groepen aanspraak kunnen maken op welke diensten. Dienstverlening wordt zo maatwerk, het niet-gebruik van bepaalde regelingen neemt af en de rechtsgelijkheid neemt toe, evenals de effectiviteit en efficiency van de eigen organisatie.

2. Doel van de regeling

De hier voorgestelde subsidieregeling heeft ten doel een stimulans te geven aan gemeenten, provincies, waterschappen en Kamers van Koophandel en samenwerkingsverbanden daarvan, om pro-actieve diensten te gaan ontwikkelen.

3. Achtergrond van de regeling

In het de Nota 'Contract met de Toekomst' wordt aangekondigd dat het kabinet aan de hand van pilots zal nagaan welke overheidsdiensten geschikt zijn voor een pro-actieve benadering van de burger en aan welke randvoorwaarden pro-actieve dienstverlening moet voldoen. Om overheden te ondersteunen bij pro-actieve dienstverlening hebben het programmabureau OL2000 en het ministerie een onderzoek laten uitvoeren en de bevindingen van dit onderzoek in een handboek laten vertalen. Het handboek pro-actieve dienstverlening is eind oktober 2001 verstuurd aan alle gemeenten, provincies, waterschappen en Kamers van Koophandel. Het is een eerste praktische handreiking voor overheden die met pro-actieve dienstverlening aan de slag willen gaan. Hierin worden een aantal interessante voorbeelden beschreven uit de gemeentelijke praktijk van dit soort dienstverlening. De voorbeelden bevinden zich op het terrein van o.a. kwijtschelding gemeentelijke belastingen, paspoorten en rijbewijzen, categoriale bijstand en ziektekostenverzekeringen. Deze handreiking beperkt zich niet alleen tot het geven van voorbeelden. Het is bovenal een praktische handleiding waarmee instanties direct aan de slag kunnen. Ook wordt ingegaan op de organisatorische en technische randvoorwaarden, werkprocessen, kosten, enz.

Het ministerie laat uitzoeken of het mogelijk is een pakket van overheidsdiensten te formuleren waarbij de burger kan aangeven hoe hij benaderd wil worden. Dit zal gebeuren aan de hand van projectsubsidies aan pilots. In de pilots wordt tevens aandacht besteed aan de consequenties voor bedrijfsvoering van de elektronische overheid. In de begeleidende brief bij het handboek kondigt de minister deze pilots aan, tevens wordt het tijdspad genoemd, de vorm waaraan de in te dienen projectplannen dienen te voldoen en de inhoudelijke

en beoordelingscriteria. De resultaten van deze pilots zullen voor de overheid een hulpmiddel zijn bij het realiseren van pro-actieve dienstverlening.

4. Informatie en advies

Voor informatie over de aanvraag en meer inhoudelijke adviezen kunt u terecht bij dhr. M. Bressers van OL2000, 070-8887 825 of mw. D.W. van Beek van het ministerie 070 - 426 6770. De inhoud van het handboek kunt u vinden op de website van OL2000 (www.ol2000.nl).

*De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid,
R.H.L.M. van Boxtel.*